



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar dari Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.
2. Dilarang mengumumkan atau memperbanyak karya ilmiah ini dalam bentuk apapun tanpa seijin Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak Cipta Milik Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM (PDAM) KOTA CIREBON

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat

Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Syariah (S.sy)

Pada Program Studi Hukum Ekonomi Syariah (Muamalah)

Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam IAIN Syekh Nurjati Cirebon



Oleh :

ASMAA ROMADHONIYAH

NIM : 14122211078

KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA

INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)

SYEKH NURJATI CIREBON

TAHUN 1437 H/ 2016 M



ABSTRAK

ASMAA ROMADHONIYAH (14122211078): *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Konsumen di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Cirebon. Skripsi 2016.*

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Cirebon adalah perusahaan milik Pemerintah Daerah Kota Cirebon yang melayani penyediaan air bersih kepada warganya, yang dirasakan sebagai kebutuhan yang sangat mendasar bagi masyarakat. Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Cirebon selalu berusaha untuk melayani dan menyediakan kebutuhan air bersih kepada penduduk kota Cirebon, dengan harapan masyarakat kota Cirebon memperoleh pelayanan air bersih sehingga merasa terpuaskan dan tidak mengalami kesulitan untuk mendapatkan pasokan air bersih.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen, untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas produk berpengaruh terhadap kepuasan konsumen dan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap kepuasan konsumen.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif, jenis penelitian metode survey dengan penyebaran angket. Pengambilan sampel menggunakan *random sampling* dengan jumlah responden 100 Konsumen PDAM Kota Cirebon. Data primer diolah dengan menggunakan SPSS 21

Dapat disimpulkan bahwa, (1) Terdapat pengaruh sebesar 13% antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen, terdapat pengaruh sebesar 34% antara kualitas produk terhadap kepuasan konsumen, dan 47,1% kualitas pelayanan dan kualitas produk berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan konsumen. (2) Hasil uji hipotesis F secara simultan diperoleh nilai $F_{hitung} = 43,112$ lebih besar dari F_{tabel} yaitu 3,09 maka H_0 ditolak dan H_a diterima, artinya kualitas pelayanan dan kualitas produk berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, dan Kepuasan Konsumen



ABSTRACT

ASMAA ROMADHONIYAH (14122211078): *Effect of Quality of Service and Quality of Products to Customer Satisfaction in Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Cirebon. Thesis, 2016.*

PDAM local government-owned company that serves the city of Cirebon provision of clean water to its citizens, which is perceived as a very basic need for people. PDAM always trying to serve and supply the needs of clean water to residents of the city of Cirebon, in the hope of obtaining Cirebon city public water services so feel satisfied and no trouble to get clean water supply.

The purpose of this study was to determine the service quality affects customer satisfaction and to determine whether the product quality affects customer satisfaction.

This research used a quantitative approach, using random sample with 100 respondents as a consumers PDAM Kota Cirebon. The data werw processed using SPSS 21.

It can be concluded that, (1) There is influence by 13% between service quality to customer satisfaction, there is the influence of 34% between product quality to customer satisfaction, and 47.1% of service quality and product quality simultaneous effect on customer satisfaction. (2) The results of hypothesis testing F simultaneously obtained value of $F = 43.112$ F_{table} is greater than 3.09 then H_0 is rejected and H_a accepted, meaning that the quality of service and product quality significantly influence customer satisfaction.

Keywords: *Service Quality, Product Quality and Customer Satisfaction*



ملخص

اسماء رمضان (١٤١٢٢١١٠٧٨) : أثر جودة الخدمة و جودة المنتجات ل رضا العملاء
 في شركة المياه الإقليمية (PDAM) سيربون . أطروحة ، ٢٠١٦ .

شركة المياه الإقليمية (PDAM) سيربون هي شركة مملوكة للحكومة المحلية التي تخدم
 مدينة إمدادات المياه سيربون لمواطنيها ، والتي ينظر إليها على أنها حاجة أساسية جدا للناس .
 شركة المياه الإقليمية (PDAM) سيربون دائما في محاولة لخدمة و توفير المياه النظيفة للمقيمين
 في مدينة سيربون ، أملا في الحصول على خدمات المياه العامة مدينة سيربون حتى يشعر بالارتياح
 و أي مشكلة في الحصول على المياه الصالحة للشرب .

وكان الغرض من هذه الدراسة هو تحديد نوعية الخدمة تؤثر رضا العملاء، وتحديد ما إذا
 كانت جودة المنتج تؤثر رضا العملاء.

تستخدم هذه الدراسة المنهج الكمي ، وهذا النوع من الدراسة البحثية التي كتبها
 الاستبيان . أخذ العينات باستخدام عينات عشوائية مع عدد من المشاركين ١٠٠ المستهلك
 PDAM سيربون . تمت معالجة البيانات الأولية باستخدام SPSS ٢١ .

ويمكن أن نخلص إلى أن ، (١) وهناك تأثير بنسبة ١٣ ٪ بين جودة الخدمة ل رضا
 العملاء، و هناك تأثير من ٣٤ ٪ بين جودة المنتج و رضا العملاء ، و ٤٧،١ ٪ من جودة الخدمة
 وجودة المنتج تأثير في وقت واحد على رضا العملاء . (٢) نتائج الفرضية اختبار F القيمة التي تم
 الحصول عليها في وقت واحد من $F_{hitung} = ٤٣،١١٢$ أكبر من $F_{tabel} = ٣،٠٩$ ثم H_0 مرفوض
 و H_a مقبولة ، وهذا يعني أن جودة الخدمة وجودة المنتج تؤثر رضا العملاء بشكل كبير .

كلمات : جودة الخدمة، جودة المنتج و رضا العملاء



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar dari Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.
2. Dilarang mengumumkan atau memperbanyak karya ilmiah ini dalam bentuk apapun tanpa seijin Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.

© Hak Cipta Milik Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul "*Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Konsumen di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Cirebon*". Oleh Asmaa Romadhoniya (14122211078), telah diajukan dalam sidang *munaqosah* pada Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Syekh Nurjati Cirebon pada tanggal 10 Agustus 2016

Skripsi telah diterima sebagai salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Syariah (S.Sy) pada Jurusan Muamalah/ Hukum Ekonomi Syariah Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Syekh Nurjati Cirebon.

Cirebon, Agustus 2016

Sidang Munaqosah

Ketua

Merangkap Anggota



H. Juju Jumena, MH

NIP. 19720514 200312 1 003

Sekretaris

Merangkap Anggota

Eef Syaefullah, M. Ag

NIP. 19760312 200312 1 003

Anggota

Penguji I,

Alvien Septian Haerisma, MSI

NIP. 19800912 200604 1 001

Penguji II,

Izzudin Washil, MA

NIP. 19771003 200912 1 002



DAFTAR ISI

ABSTRAK.....	i
ABSTRACT.....	ii
ملخص.....	iii
LEMBAR PENGESAHAN.....	iv
LEMBAR PERSETUJUAN	v
NOTA DINAS	vi
PERNYATAAN OTENTITAS SKRIPSI.....	vii
RIWAYAT HIDUP	viii
MOTTO	ix
KATA PENGANTAR.....	x
DAFTAR ISI.....	xiii
DAFTAR TABEL	xvii
DAFTAR GAMBAR.....	xviii
DAFTAR LAMPIRAN	xix
DAFTAR TRANSLITERASI.....	xx
 BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Batasan Masalah.....	5
C. Rumusan Masalah	6
D. Tujuan dan Kegunaan Penelitian	6
E. Sistematika Penulisan	7
 BAB II LANDASAN TEORI	
A. Kualitas Pelayanan	8
1. Kualitas	8
2. Pelayanan	10
3. Kualitas Pelayanan	10
4. Faktor yang Menentukan Kualitas Pelayanan.....	12



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar dari Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.

2. Dilarang mengumumkan atau memperbanyak karya ilmiah ini dalam bentuk apapun tanpa seijin Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak Cipta Milik Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon

B. Kualitas Produk.....	12
1. Produk.....	12
2. Kualitas Produk.....	15
C. Kepuasan Konsumen.....	18
1. Kepuasan.....	18
2. Konsumen	18
3. Kepuasan Konsumen	19
D. Penelitian Terdahulu.....	23
E. Kerangka Pemikiran	27
F. Hipotesis Penelitian.....	28

BAB III METODE PENELITIAN

A. Tempat dan Waktu Penelitian.....	29
1. Tempat Penelitian.....	29
2. Waktu Penelitian	29
B. Metode Penelitian.....	30
C. Populasi, Sampel, dan Teknik Sampel Penelitian.....	32
1. Populasi.....	32
2. Sampel dan Teknik Sampling	32
D. Operasional Variabel Penelitian.....	33
1. Variabel Independen.....	33
2. Variabel Dependen	34
E. Jenis dan Sumber Data	37
1. Jenis Data	37
2. Sumber Data.....	38
F. Teknik Pengumpulan Data	38
1. Kuesioner/Angket.....	38
2. Dokumentasi	39
G. Instrumen Penelitian.....	39
1. Uji Validitas	39
2. Uji Reliabilitas.....	41
H. Teknik Analisis Data	42



1. Analisis Deskriptif.....	43
2. Analisis Statistik.....	43
a. Uji Asumsi Dasar.....	43
1) Uji Linieritas.....	43
2) Uji Homogenitas	44
3) Uji Normalitas	44
b. Uji Asumsi Klasik.....	44
1) Uji Multikolinieritas.....	44
2) Uji Heteroskedastisitas	45
3) Uji Analisis Regresi Berganda.....	45
4) Uji Koefisien Determinasi.....	46
5) Uji Hipotesis	46
1) Uji t	47
2) Uji F	47

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Profil PDAM Kota Cirebon	48
1. Sejarah Singkat PDAM Kota Cirebon.....	49
2. Struktur Organisasi PDAM Kota Cirebon	52
3. Kegiatan Usaha	54
B. Gambaran Umum Responden	56
1. Distribusi Responden Menurut Jenis Kelamin.....	56
2. Distribusi Responden Menurut Kegunaan.....	56
C. Uji Deskriptif Data Penelitian.....	57
1. Deskripsi Variabel X1 (Kualitas Pelayanan)	57
2. Deskripsi Variabel X2 (Kualitas Produk)	58
3. Deskripsi Variabel Y (Kepuasan Konsumen)	59
D. Hasil Penelitian	61
1. Uji Instrumen	61
a) Uji Validitas	61
b) Uji Reliabilitas.....	64
2. Uji Asumsi	65



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar dari Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.

2. Dilarang mengumumkan atau memperbanyak karya ilmiah ini dalam bentuk apapun tanpa seijin Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.

© Hak Cipta Milik Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

a) Uji Asumsi Dasar.....	65
1) Uji Linieritas	65
2) Uji Homogenitas	66
3) Uji Normalitas	68
b. Uji Asumsi Klasik.....	69
1) Uji Multikolinieritas.....	69
2) Uji Heteroskedastisitas	70
c. Uji Analisis Regresi Berganda	71
d. Uji Koefisien Determinasi.....	73
e. Uji Hipotesis.....	74
1) Uji t	74
2) Uji F	77
E. Pembahasan Hasil Penelitian	78

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan	84
B. Saran	85

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN.....



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Air merupakan kebutuhan dasar yang tidak dapat dilepaskan dari kehidupan manusia. Penyediaan air bersih menjadi perhatian khusus setiap negara di dunia tidak terkecuali di Indonesia. Pertumbuhan penduduk, perkembangan pembangunan, dan meningkatnya standar kehidupan menyebabkan kebutuhan akan air bersih terus meningkat.

Mengingat air adalah salah satu sumber daya alam yang sangat penting bagi kehidupan manusia, namun pada saat ini kita sulit sekali mendapatkan pasokan air bersih, sehingga kita memerlukan jasa pelayanan penyedia air bersih.

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Cirebon adalah perusahaan milik Pemerintah Daerah Kota Cirebon yang melayani penyediaan air bersih kepada warganya, yang dirasakan sebagai kebutuhan yang sangat mendasar bagi masyarakat. Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Cirebon selalu berusaha untuk melayani dan menyediakan kebutuhan air bersih kepada penduduk kota Cirebon, dengan harapan masyarakat kota Cirebon memperoleh pelayanan air bersih sehingga merasa terpuaskan dan tidak mengalami kesulitan untuk mendapatkan pasokan air bersih.

Salah satu aset dari perusahaan daerah yang bergerak dalam bidang penyediaan sarana dan prasarana air bersih yang berkualitas yaitu perusahaan daerah air minum (PDAM). Secara umum PDAM mempunyai misi yang tidak sama dengan perusahaan lain, hal ini disebabkan karena sebagai perusahaan daerah PDAM tidak hanya berorientasi pada keuntungan (*Profit*) semata, namun PDAM juga dituntut mampu memberikan kepuasan kepada konsumennya. Setiap perusahaan yang

menginginkan untuk tetap eksis dipasar harus senantiasa memperhatikan kepuasan pelanggan. Pelanggan yang puas bukan hanya akan melakukan pembelian secara berulang akan tetapi juga mampu mendatangkan pelanggan baru melalui rekomendasi dari mulut kemulut. Oleh karena itu perlu kiranya perusahaan mempertahankan kepuasan pelanggan melalui peningkatan kualitas pelayanan dan kualitas produk yang baik.

Kualitas pelayanan adalah kunci keberhasilan dalam berbagai usaha atau kegiatan yang bersifat jasa. Oleh karenanya, apakah pelayanan dalam bidang lain seperti pelayanan dalam pembayaran loket, pengaduan gangguan, pemasangan baru atau pembacaan meter air yang dilakukan PDAM dapat terlaksana dengan baik. Walaupun itu termasuk hal kecil, tetapi sangat berpengaruh bagi pihak yang bersangkutan untuk menentukan pelayanan yang akan di berikan dapat benar-benar memuaskan pelanggan atau tidak.

Layanan dan produk yang berkualitas berperan penting untuk membentuk kepuasan konsumen, selain untuk menciptakan keuntungan bagi perusahaan. Semakin berkualitas produk dan layanan yang diberikan oleh perusahaan, semakin tinggi kepuasan yang dirasakan oleh konsumen.¹

Hal ini kemudian membuat perusahaan dituntut untuk mempunyai kemampuan yang tinggi dalam memenuhi kebutuhan pelanggan, yaitu kualitas layanan, agar konsumen puas atas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan. Islam mengajarkan apabila ingin memberikan hasil usaha baik berupa barang maupun pelayanan/jasa hendaknya memberikan yang berkualitas, jangan memberikan yang buruk atau yang tidak berkualitas kepada orang lain. Seperti dijelaskan dalam al-Qur'an surat al- Baqarah ayat 267:

¹ Etta Mamang Sangadji, dan Sophiah, *Perilaku Konsumen*, (Yogyakarta: ANDI OFFSET, 2013), hlm. 96.



يَتَأْتِيهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا أَنْفِقُوا مِنْ طَيِّبَاتِ مَا كَسَبْتُمْ وَمِمَّا أَخْرَجْنَا

لَكُمْ مِنَ الْأَرْضِ ۖ وَلَا تَيَمَّمُوا الْخَبِيثَ مِنْهُ تُنْفِقُونَ وَلَسْتُمْ

بِأَخْذِهِ إِلَّا أَنْ تُغْمِضُوا فِيهِ ۚ وَاعْلَمُوا أَنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ حَمِيدٌ ﴿٢٦٧﴾

“Hai orang-orang yang beriman, nafkahkanlah (di jalan Allah) sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang Kami keluarkan dari bumi untuk kamu. dan janganlah kamu memilih yang buruk-buruk lalu kamu menafkahkan daripadanya, Padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya melainkan dengan memincingkan mata terhadapnya. dan ketahuilah, bahwa Allah Maha Kaya lagi Maha Terpuji”.

Untuk memberikan pelayanan yang memuaskan kepada seluruh konsumen atau masyarakat maka PDAM Kota Cirebon harus memenuhi standar waktu, tempat, biaya, kualitas dan prosedur yang ditetapkan untuk penyelesaian setiap tugas dalam pemberian pelayanan. Memuaskan pelanggan berarti bahwa setiap keinginan orang yang menerima pelayanan merasa puas, berkualitas, tepat waktu dan biaya terjangkau.

Manajemen PDAM Kota Cirebon telah melakukan berbagai upaya untuk meningkatkan kepuasan konsumen, seperti disediakannya layanan SMS gateway, dan pembayaran rekening dapat dilakukan melalui Indomaret, Bank bjb PPOB BJB, PPOB BUKOPIN, PPOB POS INDONESIA, dan PPOB BNI Syariah untuk mempermudah pelayanan pelanggan dalam pembayaran rekening. Kenyataan yang terjadi dilapangan menunjukan bahwa masih banyak keluhan yang masuk pada PDAM Kota Cirebon seperti pada tabel berikut ini:



Tabel 1.1

Data Pengaduan Konsumen Bulan Februari – Maret 2016

No	Pengaduan	Jumlah konsumen		Perbandingan	
		Bulan			
		Feb	Mar	+/-	%
1	Kebocoran Pipa				
	Pipa diganti / diperbaiki	355	544	189	53,23
2	Air Tidak Keluar				
	Air normal	125	170	45	36
	Air tidak keluar	42	50	8	19,04
	Air keluar kecil	99	113	14	14,14
3	Air Kotor/Bau/Keruh	12	14	2	16,6
	Jumlah	633	891	258	40,75

Sumber : Data PDAM Kota Cirebon

Data diatas dapat dijelaskan bahwa terjadi peningkatan pengaduan konsumen pada bulan februari - maret, diketahui bahwa jumlah total keluhan konsumen bulan februari yaitu 633 naik menjadi 891 pada bulan maret atau mengalami kenaikan sebesar 40,75%. Dari data di atas diduga kenaikan keluhan Konsumen terjadi karena menurunnya kualitas pelayanan dan kualitas produk yang berdampak pada kepuasan yang menurun juga.

Yang menjadi masalah berdasarkan fenomena yang ada adalah adanya keluhan- keluhan dari pelanggan tentang:

1. Tagihan air meningkat sedangkan konsumsi air sedikit yang disebabkan karena adanya kebocoran pipa di dalam instalasi sesudah meteran, sehingga tanpa sepengetahuan konsumen air tetap mengalir.
2. Seringnya gangguan distribusi air Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Cirebon yang disebabkan kurangnya pasokan air bersih



dari Kuningan, dan volume air yang mengalir tak seimbang dengan kebutuhan air bersih para pelanggan PDAM Kota Cirebon.²

3. Air yang mengalir keruh karena adanya kebocoran pipa yang menyebabkan masuknya tanah kedalam pipa yang bocor tersebut.

Berdasarkan latar belakang dan fenomena di atas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan mengambil judul **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM (PDAM) KOTA CIREBON”**

B. Batasan Masalah

Mengingat luasnya pembahasan mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen maka diperlukan adanya pembatas masalah. Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan penulis, maka penulis membatasi masalah yang akan dibahas. Untuk itu, pembatasan akan dibatasi sebagai berikut:

1. Variabel yang digunakan Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, dan Kepuasan Konsumen PDAM Kota Cirebon.
2. Data di dapatkan melalui kuesioner yang dibagikan kepada konsumen PDAM Kota Cirebon.

Dalam pembatasan masalah penulis memberikan batasan masalah mengenai pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap kepuasan konsumen PDAM Kota Cirebon. Hal ini penulis lakukan agar masalah yang penulis angkat tidak keluar dari permasalahan yang penulis bahas. Dengan demikian cakupan permasalahan lebih fokus dan tidak meluas ke berbagai aspek.

² <http://www.rakyatcirebon.co.id/2016/01/pdam-butuh-sumber-air-baru.html>, diakses pada tanggal 15 Januari 2016 pukul 19:54 WIB.



C. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan di atas, maka dapat disimpulkan perumusan masalahnya. Rumusan masalahnya sebagai berikut:

1. Seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan PDAM Kota Cirebon terhadap kepuasan konsumen PDAM Kota Cirebon?
2. Seberapa besar pengaruh kualitas produk PDAM Kota Cirebon terhadap kepuasan konsumen PDAM Kota Cirebon?
3. Seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap kepuasan konsumen PDAM Kota Cirebon?

D. Tujuan dan Manfaat Penelitian

Penelitian ini mempunyai tujuan sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan PDAM Kota Cirebon terhadap kepuasan konsumen PDAM Kota Cirebon.
2. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas produk PDAM Kota Cirebon terhadap kepuasan konsumen PDAM Kota Cirebon.
3. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap kepuasan konsumen PDAM Kota Cirebon.

Adapun manfaat penelitian tersebut adalah sebagai berikut:

1. Teoritis
 - a. Bagi Ilmu Pengetahuan
Manfaat teoritis dalam penelitian ini yang pertama adalah bagi ilmu pengetahuan. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan pengetahuan tentang seberapa besar kualitas pelayanan dan kualitas produk mempunyai pengaruh terhadap kepuasan konsumen.
 - b. Bagi Peneliti
Manfaat teoritis yang dapat diambil lagi adalah bagi penelitiannya. Manfaatnya adalah menambah pengetahuan dan wawasan peneliti di



bidang produk dan jasa sebagai pengembangan dari mata kuliah manajemen pemasaran.

2. Praktis

Manfaat praktis dalam penelitian ini adalah bagi Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Cirebon. Manfaatnya yaitu dapat memberi informasi mengenai tingkat kepuasan konsumen sebagai evaluasi PDAM Kota Cirebon.

E. Sistematika Penulisan

Untuk memberikan gambaran isi skripsi maka sistematikanya adalah sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN, di dalamnya memuat latar belakang masalah, batasan masalah, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, dan sistematika penelitian.

BAB II LANDASAN TEORI, di dalamnya memuat landasan teori, penelitian terdahulu, kerangka pemikiran, dan hipotesis penelitian.

BAB III METODE PENELITIAN, di dalamnya memuat pendekatan dan jenis penelitian, operasional variabel penelitian, jenis data, sumber data, metode pengumpulan data, populasi, sampel, teknik sampel penelitian, dan teknik analisis data.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN, di dalamnya memuat hasil penelitian meliputi deskripsi data, pengujian hipotesis, dan pembahasan hasil penelitian

BAB V PENUTUP, di dalamnya memuat tentang kesimpulan dan saran dari penelitian yang dilakukan.



DAFTAR PUSTAKA

- Etta Mamang Sangadji, dan Sophiah. 2013. *Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: ANDI OFFSET.
- Fandy Tjiptono. 2000. *Perspektif Manajemen dan Pemasaran Kontemporer*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Nasution. 2001. *Manajemen Mutu Terpadu*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Fandy Tjiptono, Gregorius Chandra. 2005. *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Philip Kotler. 2002. *Manajemen Pemasaran di Indonesia: Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*. Jakarta: Salemba Empat.
- Philip Kotler. 2002. *Manajemen Pemasaran Edisi Milenium 1*. Jakarta: Prenhallindo.
- Moenir. 1992. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Suyadi Prawirosentono. 2002. *Manajemen Mutu Terpadu*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Lupiyoadi, Rambat, Hamdani. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Danang Sunyoto. 2015. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jogjakarta: CAPS.
- Mowen. 1994. *Perilaku Konsumen Jilid 2*. Jakarta: Binarupa Aksara.
- Swastha, Basu, Hani Handoko. 1997. *Analisis Perilaku Konsumen*. Jakarta: Erlangga.
- Handoko. 2000. *Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta:BPFE Yogyakarta.
- Sugiyono. 2006. *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: Alfabet.
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Lexy Moleong. 2009. *Metodologi Penelitian Kualitatif Edisi Revisi*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Dokumen PDAM Kota Cirebon.
- Puguh Suharso. 2009. *Metode Penelitian Kuantitatif Untuk Bisnis: Pendekatan Filosofi Dan Bisnis*. Jakarta : Indeks.



- Elvariano Ardianto. 2011. *Metode Penelitian Untuk Public Relations Kuantitatif dan Kualitatif*. Bandung: Simbiosis Rekatama Media.
- Juliansyah Noor. 2011. *Metodologi Penelitian*. Jakarta: Kencana.
- Rully Indrawan dan Poppy Yaniawati. 2014. *Metodologi Penelitian*. Bandung: Refika Aditama.
- Deni Darmawan. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Juliansyah Noor. 2011. *Metode Penelitian*. Jakarta: Kencana.
- Duwi Priyatno. 2010. *Paham Analisa Statistik Data Dengan SPSS*. Yogyakarta: Media Kom.
- Imam Ghazali. 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS19*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Dwi Prayitno. 2010 *Paham Analisis Statistik Data Dengan SPSS*. Yogyakarta: Mediacom.

Penelitian Terdahulu:

- Albertus Ferry Rostya. 2012. *Pengaruh Harga, Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, terhadap Kepuasan Konsumen (Studi pada Waroeng Spesial Sambal Cabang Lampersari Semarang)*. (Skripsi, Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro Semarang. Abstrak.
- Adhinda Putri Ananda. 2013. *Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen*. (Skripsi, Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Kristen Satya Wacana. Abstrak.
- Alfi Sukma Wijaya. 2014. *Pengaruh Harga, Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan pada Counter HP Jati Bird Semarang*. (Skripsi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Dian Nuswantoro. Abstrak.
- Nadia Rizqyatul faizah. 2013. *Pengaruh Harga, Kualitas Produk, dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Restoran O-Mamamia Steak*



and Ice Cream Cabang Jati Semarang. (Jurnal, Universitas Diponegoro. Abstrak.

Eko Wardhani. 2012. *Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Telkomsen Flash di Surabaya*. (Skripsi, Fakultas Ekonomi Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur. Abstrak.

Website:

<http://www.rakyatcirebon.co.id/2016/01/pdam-butuh-sumber-air-baru.html>.



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar dari Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.
2. Dilarang mengumumkan atau memperbanyak karya ilmiah ini dalam bentuk apapun tanpa seijin Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.